

miert. Diese integrierte Online-Dublettenprüfung der Omikron Data Quality GmbH vermeidet das Entstehen doppelter Adressdatensätze unmittelbar bei der Eingabe.

Keine doppelten Datensätze

Die Software prüft phonetisch und nach anderen parametrisierbaren Kriterien, ob ein Kunde oder Interessent bereits in der Händlerdatenbank gelistet ist, und zeigt dem verantwortlichen Mitarbeiter des Autohauses das Ergebnis an. Dieser kann damit unmittelbar und zweifelsfrei entscheiden, ob er im CRM-System einen neuen Datensatz anlegen muss oder den Kontakt einem bestehenden Kunden zuordnen kann. Damit soll gewährleistet werden, dass beim Datenimport keine doppelten Datensätze erzeugt und die Aufgaben für den Verkaufsberater dem richtigen Kunden schnell zugewiesen werden.

Die Erinnerung über das Eintreffen neuer Kontakte erfolgt automatisiert in fsales. Der Verkaufsberater kann also in der gewohnten Umgebung weiterarbeiten. Renault wird automatisch über den Fortschritt der Anfragebeantwortung informiert und hat somit immer den Überblick über fällige oder überfällige Kontakte. Darüber hinaus lässt sich der Datenimport bei be-

„Eine integrierte Online-Dublettenprüfung vermeidet bei Renault Österreich das Entstehen doppelter Adressdatensätze unmittelbar bei der Eingabe.“

stimmten Kontakten automatisieren, zum Beispiel bei der Weiterleitung von Infos oder Angeboten für bestehende Kunden.

Welche Wirkung der Einsatz der Online-Dublettenprüfung entfaltet, zeigt der Vergleich mit einem fsales-Projekt bei Renault-Händlern in Polen, wo die phonetische Namensprüfung noch nicht existiert. Der Datenimport gestaltet sich dort we-

sentlich aufwändiger, weil ein zehnstelliger Matchcode manuell kontrolliert werden muss. Außerdem entstehen laufend weitere Dubletten, denn vor Irrtümern und kleinen Unaufmerksamkeiten ist bekanntlich kein Mensch gefeit.

Der Nutzen des systematischen Datenmanagements ist groß: Es können nicht nur die weiteren Bearbeitungsschritte schneller angestoßen, sondern auch Fehler bei der Anfragebearbeitung minimiert werden. Nicht zuletzt stehen alle Kundeninformationen schnell und korrekt zur Verfügung. Details aus der Kontakthistorie zu kennen, kann sich im Verkaufsgespräch, zum Beispiel mit Klaus Maier, als entscheidendes Plus erweisen. Wenn solche Informationen hingegen unter dem Namen Claus Mayer unbemerkt in der Datenbank schlummern, sind sie wertlos. <